Aide financière *aux* ***études***

LE PLAN D'ACTION
2001-2002

Titre fourni par le catalogueur

LE PLAN D'ACTION 2001-2002

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2001 — 01-00458
ISBN 2-550-37923-3
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2001

106-01126/

Table des matières

1 PRÉSENTATION 5

1.1 Aide financière aux études 5
1.2 Mission, mandat et programmes 5
1.3 Organisation 5
1.4 Clientèle, produits et services 6

2 OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET INDICATEURS 9

3 OBJECTIFS PARTICULIERS ET INDICATEURS 13

4 RESSOURCES NÉCESSAIRES 25

5 FACTEURS DE CONTINGENCE 25

6 APPROBATION DU PLAN D'ACTION 25

Annexe 1
Budget de l'Aide financière aux études pour 2001-2002 27

1 PRÉSENTATION

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre assure à la population québécoise et à la clientèle de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et lui permet de se conformer à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement sur tous les plans.

1.2 Mission, mandat et programmes

L'Aide financière aux études a pour mission de favoriser l'accessibilité à la formation secondaire professionnelle et aux études supérieures. L'objectif du Programme de prêts et bourses est d'empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que le manque de ressources financières soit un obstacle à la poursuite d'études à temps plein par les personnes qui en ont la volonté et la capacité. Le Programme repose toutefois sur le principe selon lequel les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études. Afin d'accomplir sa mission, l'Aide financière aux études doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels la Loi et le Règlement sur l'aide financière aux études lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

L'Aide financière aux études assure la gestion du Programme de prêts et bourses, son programme principal, auquel se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme d'allocations pour des besoins particuliers;
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes;
- le Programme études-travail;
- le Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de remise de dette;
- le Programme fédéral de bourses d'été en langues (Programme fédéral de bourses d'études en langue seconde);
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec.

Elle met à la disposition de la clientèle un Bureau des plaintes, un Bureau de révision et un Secrétariat au Comité des demandes dérogatoires. Elle assure l'évaluation, le développement et la promotion des programmes d'aide financière.

1.3 Organisation

L'organisation de l'Aide financière aux études reflète les processus d'attribution et de gestion de l'aide auxquels sont associées les unités de soutien.

Dans le cadre de l'administration des programmes d'aide financière aux études et en vertu des lois et des règlements en vigueur, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution est responsable des opérations reliées à la détermination de l'admissibilité et du montant d'aide à

accorder aux étudiantes et aux étudiants. Elle répond aux demandes de renseignements de la clientèle. Les responsables de l'aide financière des établissements d'enseignement assurent le suivi auprès de celle-ci, tout en la conseillant.

La Direction de la gestion des prêts est chargée des opérations qui découlent des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au sujet du paiement des intérêts sur les prêts pour études autorisés ainsi que du traitement des réclamations pour les pertes de capital et d'intérêts. Elle voit au recouvrement, auprès des emprunteuses et des emprunteurs en défaut de paiement, des sommes que l'Aide financière aux études a dû rembourser pour eux à leur établissement financier. Elle administre des programmes d'aide financière à l'intention des ex-étudiantes et ex-étudiants en situation financière précaire (Programme de remboursement différé). Elle maintient et développe des liens avec les partenaires des établissements financiers.

La Direction du développement technologique et du soutien aux opérations conçoit, maintient, développe et gère l'ensemble des systèmes administratifs et informatiques permettant de soutenir les activités de l'Aide financière aux études et d'assurer à la clientèle des technologies et des liens de communication efficaces. Elle est chargée de la gestion documentaire des dossiers d'aide financière.

L'Unité des politiques et programmes est responsable de la planification, de l'orientation et de la coordination des travaux nécessaires à la conception, la mise en œuvre, l'évaluation et l'adaptation des politiques et des programmes d'aide financière aux études.

L'Unité des communications fait connaître à la clientèle actuelle et potentielle les dispositions du Régime d'aide financière aux études. À ce titre, elle est responsable des publications et des activités d'information de l'Aide financière aux études.

Le Bureau de révision, à la demande d'une étudiante ou d'un étudiant, réexamine la décision rendue par l'Aide financière aux études concernant l'admissibilité au Programme de prêts et bourses ou réévalue le montant de l'aide accordée.

Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise par un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. Celui-ci examine la requête pour ensuite donner son avis au ministre, qui rendra une décision finale.

Quant au Bureau des plaintes, il reçoit les plaintes écrites des personnes qui sont insatisfaites de la qualité des services reçus de l'Aide financière. Il les analyse et en assure le suivi.

Les responsables de l'aide dans les 354 bureaux d'aide financière des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les assistent dans leurs démarches. Les modalités de cette collaboration sont définies dans un protocole d'entente fondé sur un décret gouvernemental à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études compte, pour assurer la gestion des prêts, sur des responsables de l'aide dans quelque 1 050 centres de prêts situés dans des établissements financiers du Québec.

1.4 Clientèle, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire.

L'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités principales : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide. Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées comme complément aux prêts ou encore en vertu du Programme fédéral de bourses d'été en langues (Programme fédéral de bourses d'études en langue seconde), dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services et de matériel adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Au cours de l'année d'attribution 2001-2002, l'Aide financière aux études procédera à l'examen de quelque 150 000 demandes de prêt, 100 000 demandes de bourse, 7 500 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 6 000 demandes de bourse d'études en langue seconde, 100 000 demandes relatives à un changement de situation ainsi que de 20 000 demandes

de renseignements supplémentaires et 12 000 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur. Elle continuera à financer le Programme études-travail administré par les établissements d'enseignement participants. Elle analysera les demandes de remise de dette et traitera quelque 420 000 enveloppes reçues par courrier.

Le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements rencontrera de 1 000 à 1 500 personnes par mois et fournira des renseignements par écrit et par téléphone à plus de 100 000 personnes. Le service téléphonique interactif recevra au-delà de 700 000 appels.

L'Aide financière aux études paie en outre aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiants pendant leurs études à temps plein ou encore en vertu du Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, elle rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancière.

L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle détient, à cet égard, un inventaire de 58 500 dossiers de recouvrement à régler. Un dossier de recouvrement est réglé lorsque l'Aide financière aux études a conclu une entente de remboursement avec la débitrice ou le débiteur et que cette entente est respectée, lorsqu'un remboursement total de la dette a été effectué, lorsqu'une radiation complète a été effectuée ou qu'une mesure légale est en vigueur.

2 OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET INDICATEURS

La Loi sur l'administration publique instaure un nouveau cadre de gestion axé sur l'atteinte de résultats déterminés, sur la transparence de l'administration et sur la reddition de comptes et ce, en vue d'améliorer les services aux citoyens. L'Aide financière aux études s'inscrit dans la philosophie de cette loi. La Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation confirme cet engagement.

Afin de concrétiser sa volonté d'améliorer les services à sa clientèle, l'Aide financière aux études a opté pour une démarche de gestion par résultats qui a permis de définir des objectifs généraux et particuliers, des moyens à privilégier, des cibles à atteindre. Différents indicateurs ont été retenus pour suivre et apprécier les résultats.

En ce qui concerne les objectifs, l'Aide financière aux études a adopté des objectifs généraux qui se déclinent en objectifs particuliers propres aux divers volets d'activité de l'organisation. Des moyens ont été retenus pour atteindre ces objectifs particuliers. Dans une perspective de reddition de comptes, l'Aide financière a opté pour deux types d'indicateurs. Des indicateurs particuliers, liés aux activités, aux moyens et à leurs résultats, sont généralement de nature opérationnelle. S'ajoutent des indicateurs complémentaires qui, sans être directement liés à une cible, viennent compléter le portrait des résultats atteints et en faciliter l'interprétation. Certains des indicateurs particuliers sont de nature suffisamment stratégique pour s'arrimer aux objectifs généraux de l'Aide financière aux études. Ils sont nommés indicateurs généraux.

Par son plan d'action 2001-2002, l'Aide financière aux études désire accroître la qualité de ses services, sa productivité et la participation de ses partenaires aux différentes opérations, tout en offrant un Régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de sa clientèle. Elle vise donc l'atteinte des quatre objectifs généraux suivants :

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière en offrant un Régime d'aide financière aux études mieux adapté à ses besoins.

Améliorer la qualité des services à la clientèle.

Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'offrir un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.

Optimiser le fonctionnement de l'Aide financière aux études dans le but d'améliorer les services à la clientèle.

Les indicateurs généraux retenus sont présentés dans le tableau qui suit. Ils sont mis en relation avec les objectifs particuliers qui permettront la réalisation des objectifs généraux.

Objectifs généraux et particuliers	Indicateurs généraux
Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière en offrant un Régime d'aide financière aux études mieux adapté à ses besoins.	
• Faire connaître le Régime d'aide financière aux études à la clientèle actuelle et potentielle afin que les personnes concernées puissent en bénéficier pleinement.	– Nombre et pourcentage des établissements d'enseignements et financiers rejoints – Indicateur d'impact de la campagne d'information sur la clientèle potentielle (à développer) – Montant et pourcentage du budget dépensé pour des activités d'information
• Offrir un Régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle compte tenu des nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doit faire face la population étudiante.	– Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au Régime
• Permettre à l'étudiante et à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière.	– Montant des intérêts sur les prêts pour études remboursés aux établissements financiers – Nombre et pourcentage des étudiantes et des étudiants recevant une bourse
Améliorer la qualité des services à la clientèle.	
• Maintenir et améliorer l'accessibilité aux services d'accueil et de renseignements de l'Aide financière aux études.	– Taux d'accessibilité au service téléphonique interactif – Taux d'accessibilité au service Internet – Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels
• S'assurer de remettre l'aide financière à l'étudiante ou à l'étudiant dans le délai fixé.	– Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé – Volume de demandes d'aide financière reçues – Montant global et moyen de l'aide allouée
• Percevoir efficacement les créances afin d'assurer la pérennité du Régime.	– Montant des créances recouvrées
• Donner suite aux recours avec équité et diligence.	– Pourcentage des recours traités dans les délais fixés

Objectifs généraux et particuliers	Indicateurs généraux
Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'offrir un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.	
• Offrir, en collaboration avec ses partenaires, un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.	– Taux global de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services
Optimiser le fonctionnement de l'Aide financière aux études dans le but d'améliorer les services à la clientèle.	
• S'assurer que l'organisation développe et partage avec son personnel une vision de l'aide financière qui lui permette d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.	– Degré d'avancement des grands dossiers d'amélioration de l'Aide financière aux études – Nombre et pourcentage de personnes formées selon les exigences de leur poste
• Poursuivre le renouvellement des systèmes et l'implantation des nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de faciliter le traitement de l'information, tant au sein de l'Aide financière aux études que parmi la clientèle externe et les partenaires.	– Degré d'avancement du projet CONTACT – Pourcentage des demandes remplies par Internet
• Maintenir ou diminuer le coût de revient moyen du Régime d'aide financière aux études.	– Coût de revient moyen par cliente ou client du Régime d'aide financière aux études

3 OBJECTIFS PARTICULIERS ET INDICATEURS

OBJECTIF : Faire connaître le Régime d'aide financière aux études à la clientèle actuelle et potentielle afin que les personnes concernées puissent en bénéficier pleinement.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Procéder, auprès de la clientèle étudiante et des partenaires, à des activités d'information sur le Régime et sur les modifications qui lui sont apportées : – publier une version actualisée du document *Une aide à votre portée;* – actualiser le logiciel de calcul *Aide* disponible sur Internet; – tenir des rencontres entre les gestionnaires de l'Aide financière aux études et les partenaires; – donner aux partenaires des sessions d'information.	Rejoindre 100 % des partenaires d'ici le 31 mars 2002	Publication du document *Une aide à votre portée* Nombre de consultations du logiciel de calcul *Aide* Nombre et pourcentage des établissements d'enseignement et des établissements financiers rejoints (partenaires)
Procéder à une campagne d'information portant sur l'utilisation d'Internet, l'accès aux services et les modifications apportées au Régime.	Réaliser une campagne d'information d'ici le 31 mars 2002	Campagne d'information réalisée

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Indicateur d'impact de la campagne d'information à développer
Nombre et pourcentage des personnes rejointes lors des rencontres d'information
Tirage du document *Une aide à votre portée*
Volume des publications d'information (électroniques et imprimées)
Montant et pourcentage du budget dépensé pour des activités d'information
Volume des activités d'information

OBJECTIF : Offrir un Régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle compte tenu des nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doit faire face la population étudiante.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Bien cerner les caractéristiques et les besoins de la clientèle étudiante. – Effectuer des études prospectives sur la clientèle du Régime d'aide financière aux études en examinant des problématiques telles que la monoparentalité et le retour aux études.	Deux études prospectives complétées au 31 mars 2002 : monoparentalité et retour aux études	Nombre d'études prospectives complétées
Effectuer les évaluations de programmes conformément au plan ministériel d'évaluation.	Deux évaluations complétées au 31 mars 2002 : évaluation du volet formation professionnelle au secondaire du Programme de prêts et bourses; examen du Programme études-travail	Nombre d'évaluations complétées
Apporter les modifications requises au Régime, en donnant les suites appropriées : – aux résultats des études prospectives; – aux changements apportés à des programmes ministériels et gouvernementaux; – aux conclusions de la consultation entreprise en vue de simplifier le Régime (CONTACT); – aux suggestions, requêtes et commentaires formulés par la clientèle ou des instances constituées; – à l'évaluation des programmes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur, de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure et d'allocations pour besoins particuliers; – aux recommandations des comités d'experts MacDonald et Montmarquette; – aux engagements gouvernementaux annoncés dans le discours sur le budget 2001-2002.	Élaboration du projet de loi et du projet de règlement permettant l'application des modifications requises, en vue d'un dépôt conformément au calendrier parlementaire	Documents législatifs élaborés

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Volume de la clientèle touchée par le Régime d'aide financière aux études
Volume de la clientèle visée par les études prospectives
Indicateurs de profil socio-économico-démographique de la clientèle
Pourcentage d'étudiants visés par les modifications
Nombre et pourcentage d'étudiants touchés par les modifications apportées au Régime
Coût des modifications apportées au Régime

OBJECTIF : Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Effectuer le paiement des intérêts dus aux établissements financiers sur les prêts autorisés durant les études à plein temps.	Soumettre 95 % des transactions financières au paiement d'intérêt et ce, 45 jours après la fin de chaque tranche de deux mois	Pourcentage des transactions financières soumises au paiement d'intérêts dans le délai fixé
Assurer le versement des bourses aux étudiantes et étudiants en prévoyant les ressources budgétaires nécessaires.	Établir, au 1er avril, le budget nécessaire pour le Régime d'aide financière aux études	Nombre et montant total des bourses versées

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Volume des bénéficiaires d'une aide financière
Montant total des prêts garantis
Montant du prêt moyen par étudiant
Montant des intérêts sur les prêts pour études remboursés aux établissements financiers
Volume des transactions financières reçues des établissements financiers
Nombre et pourcentage des étudiantes et des étudiants recevant une bourse
Montant de la bourse moyenne par étudiante ou étudiant

OBJECTIF : Maintenir et améliorer l'accessibilité aux services d'accueil et de renseignements de l'Aide financière aux études.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Maintenir l'accessibilité du service téléphonique interactif à toute la population étudiante – 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.	100 % d'accessibilité au service téléphonique interactif	Taux d'accessibilité au service téléphonique interactif
Permettre aux personnes autorisées la consultation, par Internet, du dossier de l'étudiante ou de l'étudiant – 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.	100 % d'accessibilité au service Internet	Taux d'accessibilité au service Internet
Augmenter le taux de réponse au centre d'appels et maintenir les services accessibles au centre d'appels et au comptoir d'accueil pendant les heures d'ouverture des bureaux, plus précisément : – maintenir les services au centre d'appels et au comptoir d'accueil du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h30; – prolonger les heures d'ouverture au centre d'appels pour qu'il soit accessible de 8 h 00 à 20 h 00, du lundi au vendredi, pour la période de pointe.	100 % de disponibilité des services au centre d'appels et au comptoir d'accueil Répondre à au moins 100 000 appels au cours de l'année 2001-2002 Répondre à 50 % des appels reçus au cours de la période de pointe (en 2001, du 18 juin au 30 août)	Taux de disponibilité des services au centre d'appels et au comptoir d'accueil Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels
Élaborer un plan d'action pour l'amélioration des services en matière d'accueil et de renseignements.	Élaborer le plan d'action pour décembre 2001	Plan d'action pour l'amélioration des services en matière d'accueil et de renseignements élaboré

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Volume des appels reçus au service téléphonique interactif

Volume des consultations de dossiers par Internet

Nombre de minutes consacrées à l'entretien normal du système téléphonique interactif et du site Internet

Volume des appels reçus au centre d'appels (tentatives d'appel)

Nombre de visiteurs au comptoir d'accueil

OBJECTIF : S'assurer de remettre l'aide financière à l'étudiante ou à l'étudiant dans le délai fixé.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Traiter le courrier externe dans le délai prévu.	Traiter, dans un délai maximal de 4 jours, l'ensemble du courrier reçu par enveloppe-réponse et considéré comme prioritaire Traiter, dans un délai maximal de 7 jours, le courrier régulier	Pourcentage du courrier traité dans le délai fixé Délai moyen de traitement du courrier qui respecte le délai fixé Retard moyen de traitement du courrier
S'assurer que la firme mandatée à cette fin saisit les documents de l'Aide financière aux études selon les normes et le plus rapidement possible.	Saisir l'ensemble des documents de l'Aide financière aux études dans un délai maximal de 48 heures Taux de rejet inférieur à 0,2 %	Pourcentage des documents de l'aide financière saisis dans les délais fixés Délai moyen de saisie des documents de l'Aide financière aux études Taux de rejet des documents de l'Aide financière aux études attribuable à la firme de saisie
Analyser promptement les demandes d'aide financière, établir les montants à allouer et transmettre une réponse à l'étudiante ou l'étudiant.	Traiter l'ensemble des demandes d'aide dont le dossier est complet dans un délai maximal de 6 semaines Viser l'atteinte d'un délai moyen un délai moyen de 4 semaines pour le traitement de ces demandes	Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé Délai moyen de traitement des demandes d'aide financière qui respecte le délai fixé Retard moyen de traitement des demandes d'aide financière
Respecter les délais de traitement des demandes de renseignements supplémentaires adressées aux étudiantes et étudiants.	Traiter l'ensemble des réponses aux demandes de renseignements supplémentaires dans un délai maximal de 4 semaines	Pourcentage des réponses aux demandes de renseignements traitées dans le délai fixé Délai moyen de traitement des réponses qui respecte le délai fixé Retard moyen de traitement des réponses
Respecter les délais de traitement afin de donner un suivi rapide aux demandes de reconnaissance des programmes pour les personnes qui poursuivent des études à l'extérieur du Québec.	Traiter l'ensemble des demandes de reconnaissance dont le dossier est complet dans un délai maximal de 4 semaines	Pourcentage des demandes de reconnaissance traitées dans le délai fixé Délai moyen de traitement des demandes de reconnaissance qui respecte le délai fixé Retard moyen de traitement des demandes de reconnaissance

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Volume du courrier reçu

Coût des rejets de documents saisis

Volume des demandes d'aide financière reçues

Volume des demandes de renseignements adressées aux étudiantes et étudiants pour compléter leur dossier

Volume des demandes de reconnaissance

Montant global et moyen de l'aide allouée

OBJECTIF : Percevoir efficacement les créances afin d'assurer la pérennité du Régime.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Pour favoriser un remboursement ultérieur de la dette, permettre à la personne dont la situation financière est précaire de se prévaloir, dans les meilleurs délais, du Programme de remboursement différé (PRD).	Traiter l'ensemble des demandes au PRD dans un délai moyen de 6 semaines	Pourcentage des demandes au PRD traitées dans le délai fixé (indicateur en développement) Délai moyen de traitement des demandes au PRD (indicateur en développement) Retard moyen de traitement des demandes au PRD (indicateur en développement)
Favoriser la conciliation entre l'étudiante ou l'étudiant en défaut de paiement et l'établissement financier afin qu'ils en arrivent à une entente de remboursement.	32 % des réclamations sont reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation, ce qui correspond à 28 % de la valeur totale des réclamations	Nombre, pourcentage et montant des réclamations reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation
Accroître la perception des sommes dues.	Percevoir 54 M $ en 2001-2002	Montant des créances recouvrées

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Nombre et pourcentage d'étudiants ayant pris en charge leurs prêts à la fin de leurs études (dans le délai prévu au programme)

Nombre et pourcentage d'étudiants qui paient la totalité de leurs prêts dès la fin de leurs études

Montant des intérêts remboursés dans le cadre du PRD

Volume des demandes d'admission au PRD

Taux d'admission au PRD

Montant des créances à recouvrer

Taux de recouvrement des créances recouvrables

Taux de défaut de paiement

Montant de la provision pour mauvaises créances

Taux de règlement des dossiers de recouvrement (en développement)

Volume et montant des dossiers de recouvrement hors Québec

OBJECTIF : Donner suite aux recours avec équité et diligence.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Traiter les demandes dérogatoires dont le dossier est complet dans les meilleurs délais.	Traiter l'ensemble des demandes dérogatoires dont le dossier est complet dans un délai maximal de 6 semaines	Pourcentage des demandes dérogatoires traitées dans le délai fixé Délai moyen de traitement des demandes dérogatoires qui respecte le délai fixé Retard moyen de traitement des demandes dérogatoires
Traiter les demandes de révision dont le dossier est complet dans les meilleurs délais.	Traiter l'ensemble des demandes de révision dont le dossier est complet dans un délai maximal de 4 semaines	Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé Délai moyen de traitement des demandes de révision qui respecte le délai fixé Retard moyen de traitement des demandes de révision
Traiter les plaintes dans les meilleurs délais.	Traiter l'ensemble des plaintes dans un délai maximal de 4 semaines	Pourcentage des plaintes traitées dans le délai fixé Délai moyen de traitement des plaintes qui respecte le délai fixé Retard moyen de traitement des plaintes

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Volume des demandes dérogatoires

Volume des demandes dérogatoires fondées

Volume des demandes de révision

Volume des demandes de révision fondées

Volume des plaintes

OBJECTIF : Offrir, en collaboration avec ses partenaires, un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Accroître la satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services.	Taux global de satisfaction de la clientèle de 75 % Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du processus d'attribution de l'aide de 85 % Taux de satisfaction des utilisatrices et utilisateurs du service téléphonique interactif de 80 % Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des communications écrites de 75 % Taux de satisfaction de la clientèle étudiante et des partenaires à l'endroit de la gestion des recours (cible à définir)	Taux global de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du processus d'attribution Taux de satisfaction des utilisatrices et utilisateurs du service téléphonique interactif Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des communications écrites Taux de satisfaction de la clientèle étudiante et des partenaires à l'endroit de la gestion des recours
Mettre en oeuvre des mesures d'amélioration des services à la clientèle en matière d'information : – s'assurer que les documents produits, les communiqués et les formulaires sont simples, précis, clairs et rédigés dans une langue de qualité o révision de tous les documents publiés par l'Aide financière aux études; – donner aux étudiants et aux partenaires l'information utile au moment opportun « pour mieux se faire comprendre » o élaboration d'un plan de communications intégré; – Informer la clientèle étudiante des recours possibles o informer la clientèle relativement aux recours possibles une fois par année et à l'occasion de toute situation impliquant une modification du calcul de l'aide ou du dossier de prêt.	Réviser l'ensemble des documents publiés par l'Aide financière aux études avant le 31 mars 2002 Élaborer un plan de communications intégré avant le 31 mars 2002	Pourcentage des documents publiés révisés Rédaction d'un plan de communications intégré Nombre de publications portant sur les recours possibles
Amorcer les discussions en vue – **d'actualiser le protocole d'entente signé avec les établissements d'enseignement, afin que ces derniers fournissent un service d'accueil et de renseignements et s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels;** – **d'élaborer un contrat de services pour signature avec les établissements financiers, afin d'assurer la gestion des prêts pour études.**	Amorcer des discussions avec l'ensemble des partenaires d'ici mars 2002	Volume des établissements d'enseignement avec lesquels les discussions sont amorcées Volume des établissements financiers avec lesquels les discussions sont amorcées

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Volume de la clientèle rejointe
Taux de réponse aux besoins de la clientèle
Volume des plaintes à l'égard de la qualité des services
Taux de réponse au sondage de satisfaction portant sur l'utilisation du service téléphonique interactif
Volume des plaintes des étudiantes et étudiants quant à la qualité des communications écrites
Volume des plaintes des étudiants quant à la diffusion de l'information
Niveau de connaissance des recours possibles parmi la clientèle étudiante et les partenaires

OBJECTIF : S'assurer que l'organisation développe et partage avec son personnel une vision de l'aide financière qui lui permette d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Mener à bien les grands dossiers d'amélioration de l'Aide financière aux études : – effectuer une réflexion stratégique et opérationnelle sur l'amélioration de l'ensemble du fonctionnement de l'Aide financière aux études; – élaborer un plan directeur des services à la clientèle; – effectuer une réflexion sur le statut administratif de l'Aide financière aux études; – produire les documents découlant du statut administratif de l'Aide financière aux études.	Production des documents découlant du statut administratif de l'Aide financière aux études : Entente de gestion et Plan d'action : 1er avril 2002 Rapport annuel : 15 juin 2002 Dans le cas des autres projets : 31 mars 2002	Degré d'avancement des grands dossiers d'amélioration de l'Aide financière aux études : – Pourcentage des ressources utilisées – Pourcentage des activités réalisées – Pourcentage d'avancement temps-calendrier
Doter les ressources humaines des compétences et habiletés requises pour accomplir la mission de l'Aide financière aux études et ce, conformément à la politique de formation adoptée.	Consacrer 4 % de la masse salariale à la formation Rencontre de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études deux fois au cours de l'année	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation Nombre et pourcentage des personnes rejointes lors des rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Nombre et pourcentage des personnes formées selon les exigences de leur poste

Nombre moyen d'heures de formation par personne

Nombre de rencontres avec l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études

OBJECTIF : Poursuivre le renouvellement des systèmes et l'implantation des nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de faciliter le traitement de l'information, tant au sein de l'Aide financière aux études que parmi la clientèle externe et les partenaires.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Poursuivre la réalisation du plan d'action du projet CONTACT.	Réalisation de 100 % des activités prévues pour cette année au plan d'action	Degré d'avancement du projet CONTACT : – pourcentage des activités réalisées – pourcentage des ressources utilisées (humaines et financières) – pourcentage d'avancement temps-calendrier
Accroître l'utilisation d'Internet par la clientèle et les partenaires – 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.	100 % d'accessibilité au service Internet 75 % des demandes (demandes d'aide, demandes de changement et déclarations de situation réelle) remplies par Internet d'ici 2005-2006, c'est-à-dire : 25 % en 2001-2002 35 % en 2002-2003 45 % en 2003-2004 60 % en 2004-2005 75 % en 2005-2006	Taux d'accessibilité du site Internet Pourcentage des demandes (demandes d'aide, demandes de changement et déclaration de situation réelle) remplies par Internet
Poursuivre l'implantation de la numérisation des dossiers aux fins d'archivage.	100 % des dossiers de l'année 2000-2001 numérisés d'ici octobre 2001 Numérisation des dossiers de 2001-2002 terminée en mars 2002	Pourcentage des dossiers numérisés

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES

Volume de visiteurs du site Internet

Volume de consultation des dossiers par Internet

Volume hebdomadaire de saisie des images

OBJECTIF : Maintenir ou diminuer le coût de revient moyen du Régime d'aide financière aux études.

PRINCIPALES ACTIVITÉS ET MOYENS	CIBLES QUANTIFIÉES	INDICATEURS PARTICULIERS
Fournir au moindre coût les services d'attribution de l'aide.	37,44 $ par demande d'aide financière	Coût de revient moyen de la fonction « attribution de l'aide » par demande d'aide
Fournir au moindre coût les services de gestion des prêts.	0,082 $ par dollar recouvré à la gestion des prêts 22,14 $ par dossier traité	Coût de revient moyen par dollar recouvré à la gestion des prêts Coût de revient moyen de la fonction « gestion des prêts » par dossier traité
Maintenir ou diminuer le coût de revient moyen du Régime d'aide financière aux études.	Un coût direct moyen de 43,72 $ par cliente ou client de l'Aide financière aux études	Coût de revient moyen par cliente ou client du Régime d'aide financière aux études

4 RESSOURCES NÉCESSAIRES

Dans la structure de l'Aide financière aux études, une place considérable est réservée à la coordination de l'unité centrale avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, dans l'unité centrale même, les membres du personnel sont tous spécialisés dans un domaine particulier. Ils sont de ce fait complémentaires et appelés à se réunir fréquemment et à travailler en équipe afin de partager leur connaissance du Programme de prêts et bourses. Cette concertation a l'avantage de rendre l'action de l'Aide financière aux études plus cohérente et plus dynamique.

Pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, l'Aide financière aux études compte 201 employées et employés permanents et fait appel à du personnel occasionnel de façon cyclique.

Le budget de l'Aide financière aux études pour 2001-2002 est présenté à l'annexe 1. Les dépenses (rémunération et fonctionnement) y sont estimées à 12 454 600 $.

5 FACTEURS DE CONTINGENCE

La réalisation et l'atteinte des objectifs de l'Aide financière aux études peuvent subir l'influence d'un certain nombre de facteurs sur lesquels l'unité autonome de service n'a que peu de contrôle :

- l'adoption de modifications législatives et réglementaires apportées au Programme de prêts et bourses;
- la fluctuation du nombre de demandes d'aide financière par rapport, notamment, aux prévisions relatives à l'effectif à temps plein dans les réseaux d'enseignement visés par le Programme de prêts et bourses;
- les autres programmes gouvernementaux qui poursuivent des objectifs similaires et visent des effets semblables à ceux du Programme de prêts et bourses;
- la progression des travaux liés à l'implantation de nouvelles technologies de l'information et de la communication à l'échelle gouvernementale.

6 APPROBATION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été approuvé par le sous-ministre de l'Éducation à Québec, le 18 juillet 2001.

Le sous-ministre de l'Éducation,

André Vézina

ANNEXE 1

Budget de l'aide financière aux études
(Programme 03, élément 04)

CRÉDITS 2001-2002 (en milliers de dollars)

	Direction	Développement technol. et soutien aux opérations	Services à la clientèle et de l'attribution	Gestion des prêts	TOTAL
	3410	3420	3430	3440	
RÉMUNÉRATION					
Cadres et assimilés	266,9	257,0	213,6	307,5	1 045,0
Autres catégories de personnel	788,3	976,5	3 892,5	2 287,4	7 944,7
TOTAL	**1055,2**	**1 233,5**	**4 106,1**	**2 594,9**	**8 989,7**
FONCTIONNEMENT					
Communications (03)	15,0	770,0	6,6	15,5	807,1
Services (04)	1 065,5	400,0	13,4	245,0	1 723,9
Entretien (05)	21,0				21,0
Loyers (06)	0,8			0,2	1,0
Fournitures (07)	40,0	33,5		20,0	93,5
Équipement	54,9	32,4		11,0	98,3
Équipement informatique (67)	149,6	570,1			719,7
Autres dépenses (11)	0,4				0,4
TOTAL	**1 347,2**	**1 806,0**	**20,0**	**291,7**	**3 464,9**
TOTAL (Rémunération et fonctionnement)	**2 402,4**	**3 039,5**	**4 126,1**	**2 886,6**	**12 454,6**
IMMOBILISATIONS					
Immobilisations		10 317,5			10 317,5
TOTAL IMMOBILISATIONS		**10 317,5**			**10 317,5**
EFFECTIF					
Effectif permanent	22	29	78	72	201
Effectif occasionnel (ETC)					
– Opérations courantes de l'AFE				23	23
– Projet spécial de recouvrement					
TOTAL EFFECTIF	**22**	**29**	**78**	**95**	**224**